



**Pedagogisch Beleidsplan 2020**  
**Buitenschoolse opvang Chill Kids**  
**Versie: Juni 2020**

## Inhoudsopgave

1.	Onze visie.....	5
1.1	Pedagogisch beleid.....	5
1.2	De pedagogen die ons inspireren .....	5
1.3	Pedagogische missie.....	11
2.	De opvoedingsdoelen J.M.A. Rixsen-Walraven .....	12
3.0	Het Pedagogisch handelen .....	21
3.1	Het belang van goede interactie.....	21
3.2	Multimedia.....	22
4.2	Het maximaal aantal PM-ers per leeftijdsgroep.....	23
4.3	Basisgroep(en) en pedagogische medewerkers .....	24
4.4	Opendeuren beleid .....	24
4.5	Extra dag(deel).....	25
5.	Kwaliteitsbewaking .....	26
5.1	Speelmateriaal .....	26
5.2	Spelvormen .....	26
5.3	Voeding .....	27
5.4	Accommodatie .....	27
5.5	Personeel.....	27
5.6	Vier ogen beleid .....	29
5.7	Achterwachtregeling .....	29
5.8	Beroepskracht - kindratio (BKR) en de drie-uursregeling .....	30
5.9	Wenbeleid .....	31
5.10	Mentorschap .....	32
5.11	Accommodatiebeleid .....	33
5.12	Belonen en corrigeren.....	34
5.13	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	35
6.1	Contacten met ouders.....	36
6.2	Oudercommissie .....	36
6.3	Oudergesprekken .....	37
6.4	Ouderavond.....	37
6.5	Digitale nieuwsbrief .....	37
6.6	Digitale registratie .....	38
6.7	Korte beschrijving van de dag .....	38
6.8	Stagiaires.....	39
6.9	Afspraken met betrekking tot omgang, verantwoordelijkheden en betrokkenheid .....	39
6.10	Voedingsbeleid .....	40
7.	Observeren met KIJK!.....	41
8.1	BSO Interne klachtenprocedure. ....	42
8.2.	Externe klachtenprocedure .....	42

## Inleiding

BSO Chill Kids biedt professionele kinderopvang voor kinderen van 4 tot 12 jaar. In dit pedagogisch beleidsplan wordt onze visie en missie beschreven. Deze visie vormt de basis voor het pedagogisch handelen op de BSO groep(en).

In dit beleid wordt het pedagogisch handelen op de groepen duidelijk in kaart gebracht door de pedagogische medewerkers. Wij beschrijven duidelijk hoe de pedagogische medewerkers met de kinderen aan de slag gaan en waarom er voor de bepaalde inrichting is gekozen.

Tevens wordt het pedagogisch beleidsplan jaarlijks besproken met de oudercommissie en waar nodig worden eventuele aanpassingen doorgevoerd. Door het pedagogisch beleidsplan te bespreken proberen wij meer de pedagogische werkwijze die wij binnen Chill Kids hanteren samen met het personeel en ouders te verbreden en ruimtelijker te houden voor eventuele veranderingen.

Het is belangrijk dat een kind in een omgeving zichzelf kan en mag zijn. Vooral om deze reden stelt BSO Chill Kids dat het kind te allen tijde “centraal” staat waarbij o.a. geborgenheid en veiligheid zeer hoog staat!

Het is immers uw kostbaarste bezit, en wij zijn trots om samen met u de zorgen de delen.

Met vriendelijke groet,

De Directie  
Chill Kids

## Pedagogische visie en uitgangspunten

### 1. Onze visie

Onze pedagogische visie is dat kinderen volwaardige mensen zijn. Belangrijke voorwaarde hiervoor is een gelijkwaardige relatie tussen volwassenen en kinderen. Zo creëren wij ruimte en respect voor de eigenheid van het kind. Wij luisteren naar de mening en ideeën van kinderen omdat die mening en ideeën op zich waardevol zijn. Kinderen maken volwaardig deel uit van de samenleving, ze zijn een belangrijke groep in onze maatschappij, dus ook hun inbreng telt.

In onze pedagogische visie staan de begrippen 'kijk, luister en daag uit' centraal. We kijken objectief en bewust naar de eigenheid van kinderen en luisteren actief. We volgen door goed in contact te blijven met de kinderen en hen letterlijk en figuurlijk de ruimte te geven; we leven ons in en sluiten aan bij de behoeften van kinderen. We dagen uit door aan te bieden, te stimuleren, te (laten) doen en te vernieuwen, om zo de talenten van ieder kind te ontwikkelen.

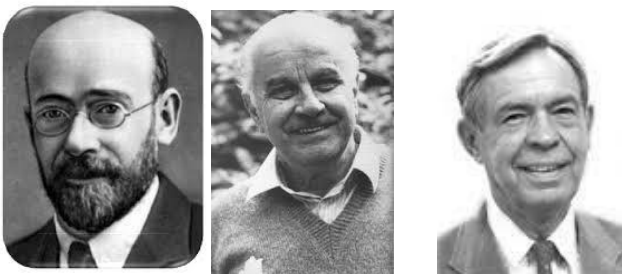
#### 1.1 Pedagogisch beleid

Het pedagogische beleid vormt de rode draad in de dagelijkse werkzaamheden op de opvang. Het is tevens een leidraad voor al onze PM-ers om methodisch te werken. In de pedagogische visie laten wij ook zien waar we naar streven bij de begeleiding van het kind. Om de pedagogische visie voor u te verduidelijken is het belangrijk om te weten welke functie een pedagoog heeft. Een pedagoog is iemand die een universitaire opleiding heeft afgerond en een wetenschapper in de opvoedkunde. Ons Pedagogisch beleid willen wij bewust niet ophangen aan de ideeën van één pedagoog. Wij zijn van mening dat er niet één juiste methode bestaat en dat er bovendien niet slechts één pedagoog bestaat die een goede visie en ideeën heeft. Daarom hebben wij zelf ons Pedagogisch beleid ontwikkeld en hebben ons daarvoor verdiept in meerdere opvattingen van verschillende opvoeddeskundigen.

#### 1.2 De pedagogen die ons inspireren

Het is belangrijk dat het kind zich thuis voelt binnen de BSO. Dit wordt bepaald door de communicatie naar de kinderen toe, de ruimte en de ondersteuning in de ontwikkeling. Daarnaast is het een streven om eenzelfde mate van warmte en veiligheid te bieden, die het kind thuis gewend is. Hiervoor hebben wij dan ook drie pedagogen uitgekozen, die voor ons het beste aansluit bij onze visie. De pedagogen zijn van links naar rechts Janusz Korczak,

Loris Malaguzzi, en Thomas Gordon.



## Janusz Korczak: luisteren naar de mening en ideeën van de kinderen, participatie

Janusz Korczak was een kinderarts die een kinderboek uitbracht en meerdere weeshuizen opzette. Hij wordt beschouwd als de vader van de kinderrechten en zijn ideeën zijn nog steeds actueel. Een van Korczaks belangrijkste pedagogische ideeën is dat kinderen volwaardige mensen zijn.

Kinderen kunnen zoveel meer dan wij als volwassenen denken. Het vertrouwen in de mogelijkheden van het kind en hun zelfstandigheid kunnen niet los van elkaar worden gezien. Binnen Chill Kids zetten we in op participatie vanuit de Korczaks visie. Wij maken de kinderen mede-eigenaar van de plek pedagogische ruimte en van het samenwerkingsverband. Zo betrekken wij de kinderen bij de inrichting van de ruimte. Zo geven wij kinderen het signaal dat ze volwaardige deelnemers zijn en komen wij de kinderen tegemoet in hun behoefte.

### - **Uitgangspunten Korczak**

Het gedachtegoed van Korczak wordt gekenmerkt door de volgende vijf principes:

- respect voor het kind (als mens) in iedere levensfase
- een gelijkwaardige relatie tussen volwassene en kind
- het recht van het kind te zijn zoals het is
- het recht van het kind op de dag van vandaag
- het recht van het kind op zijn eigen ontwikkeling

## De rol van de PM-er volgens de visie van Korczak

- De pm-er leert eerst zichzelf kennen, voordat je het kind wilt leren kennen.
- Samenwerken met verschillende levensdomeinen die te maken hebben met het kind. Onderwijs, welzijn, opvoeders bedoeling is dat dit geen afzonderlijke eilanden blijven. Samenwerkingsverbanden opzetten betekent dat kinderen beter kunnen aansluiten op de behoefte van het kind.
- Dagelijkse observaties uitvoeren met als doel het in kaart brengen van de persoonlijke behoeften van het kind. De begeleiding kan hier zo goed mogelijk op aansluiten.
- De kinderen betrekken bij de inrichting van de ruimte. De kinderen zullen ook de namen van de groepen mogen kiezen.
- Het spelmateriaal is bereikbaar voor de kinderen zodat zij het zelf kunnen pakken.
- De pm-ers geven kinderen de ruimte om hun problemen zelf op te lossen. Van fouten leren kinderen.

- Belangrijk is een gelijkwaardige relatie tussen volwassenen en kinderen. Het gaat om gedeelde verantwoordelijkheid en om betrokkenheid van de pm-ers en niet om loslaten en onverschilligheid.
- Zelfstandig kiezen van bijvoorbeeld broodbeleg.
- Kinderen betrekken bij het opstellen van afspraken.
- De pm-ers lopen periodiek de regels na of deze nog een doel dienen.
- Actief luisteren naar ieder kind. kinderen hebben het recht om gehoord te worden, om mee te doen en mee te praten of over de wereld waarin ze leven.
- Een breed onthaal en een integrale aanpak waarbij verschillende krachten gebundeld worden, kan ervoor zorgen dat het bestaande aanbod de (mede) opvoeders beter bereikt worden.
- Evaluatie van welke activiteiten kinderen 'leuk' vinden en welke niet.

## Loris Malaguzzi (Reggio Emilia): Creativiteit, Communicatie en Ruimte

Loris Malaguzzi is de grondlegger van de ideeën van Reggio Emilia. Een van de belangrijkste kenmerken van Reggio Emilia is dat elke dag anders is. Een groot deel van de dag wordt namelijk door het kind zelf bepaald. De PM-ers reageren hierop door op de behoefte van het moment in te gaan. In het dagprogramma staat wel vast wat de eet- en drinkmomenten zijn.

De ruimte en inrichting spelen ook een grote rol bij Reggio Emilia. Er moet in de ruimte een duidelijke afwisseling zijn in speelhoeken. Deze speelhoeken spelen in op de verschillende behoeftes van het kind. Sommige hoeken, die wij hanteren verschillen dan ook per groepsruimte. Meer informatie over deze hoeken leest u verderop in dit stuk.

Waar Reggio Emilia zich verreweg het meeste in onderscheidt is de opvatting over de 100 talen van kinderen. Kinderen communiceren voornamelijk door creatieve bezigheden, die wij ruimschoots aanbieden en door het gebruik van gebaren die het kind zichzelf eigen maakt.

## Uitgangspunten Loris Malaguzzi

Loris Malaguzzi ziet kinderen, volwassenen en de ruimte als pedagogen. 'De drie pedagogen' is één van de bekendste uitgangspunten van Loris Malaguzzi.

- De kinderen:

De kinderen zijn elkaars eerste pedagoog. Kinderen leren het meest van elkaar. Ze zien wat een ander doet en krijgen al snel de drang om het zelf te doen. Imiteren doen ze al vanaf de babytijd.

- De volwassenen:

De volwassenen zijn de tweede pedagoog. De volwassenen in het leven van het kind kunnen zijn de PM-ers, ouder(s) of naasten van het kind.

- De ruimte:

De ruimte is de derde pedagoog. De ruimte moet uitdagend zijn en een actieve bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het kind. Dit wordt zichtbaar door de verschillende hoeken en de open ruimte bij BSO ChillKids.

## De rol van de PM-er volgens de visie van Loris Malaguzzi (Reggio Emilia)

- Kinderen geven zelf aan welke activiteit zij willen doen, de PM-ers bieden de nodige begeleiding.
- Inspelen op de leerbehoeften van het kind en deze aanvullen zodat ze ontdekkend leren;
- De ruimte ordelijk en overzichtelijk houden;
- Het dagritme visualiseren voor kinderen, zodat de dagindeling helder en gestructureerd is.
- Observeren ( met een veilige uitstraling naar het kind ) en rapporteren van het gedrag en die vervolgens in het kind volgsysteem KIJK! verwerken. Maar ook aan de ouder rapporteren van het kind.
- Als begeleider moet je het leerproces dan stimuleren en situaties creëren zodat de kinderen zelf weer kunnen ontdekken.
- Werken en overleggen in een team, waarbij de ontwikkelingen van kinderen worden besproken en hoe hun onderzoeksproces verloopt. En of het eventueel nodig is om de ruimte te herindelen en hiervoor extra materialen nodig zijn.

Hieronder bevindt zich een schematisch overzicht van de aanwezige hoeken per groep.

	Kabouters (voorlopig)	Reuzen (voorlopig)
Bouwhoek	X	X
Educahoek		X
Creahhoek	X	X
Mediahoek	X	X
(Voor)leeshoek	X	X
Themahoek	X	X

Elk kind heeft een eigen luizenzak op de buitenschoolse opvang. Daarnaast hebben de kinderen een foto hun naam staan. Hierdoor kunnen kinderen die niet nog niet kunnen lezen hun persoonlijke spullen visueel herkennen. Dit is mede een ondersteuning van de communicatieve ontwikkeling.

### Thomas Gordon: Actief luisteren naar het kind en ik boodschap

De Amerikaan Thomas Gordon was een ontwikkelingspsycholoog die uitging van gelijkwaardigheid in relaties. In Gordon's visie staan respect en aandacht voor elkaar en ruimte voor ieders eigen karakter centraal. De rode draad van zijn methode is de taal van acceptatie. Thomas Gordon is van mening dat je kinderen met respect moet benaderen. Hij sluit hierbij aan op de voorgaande pedagogen. Zijn methode is erop gericht om de totale communicatie te verbeteren. Gordon is er een voorstander van om kinderen zelf hun conflicten te laten oplossen. Door de 'Ik-boodschap' te gebruiken zijn kinderen en PM-ers in staat om hun gevoelens te uiten. De gevoelens en meningen worden veel beter ontvangen, omdat de boodschap dicht bij de persoon zelf blijft. Een voorbeeld van een "Ik-boodschap" is: "Ik vind het niet leuk dat jij mij duwt, want dat doet mij pijn."

De tegenovergestelde boodschap is een "Jij-boodschap" zoals: "Jij duwde mij, het is jouw schuld dat ik pijn heb!". Een "Jij-boodschap" kan veel agressiever overkomen en schiet het doel van de boodschap voorbij. Niet alleen de kinderen, maar ook de PM-er past deze manier van communiceren toe.

Een ander aspect van Gordons opvattingen is het 'actief luisteren'. De PM-er observeert de situatie en luistert zo objectief mogelijk. Daarna probeert zij de gevoelens te verwoorden om het kind te laten merken dat het begrepen wordt en zich geaccepteerd kan voelen. Een korte samenvatting geven als reactie op een verhaal van een kind kan ook een voorbeeld zijn van actief luisteren. Onbegrip kan kinderen ernstig frustreren. Deze frustratie kan worden voorkomen door het samenvatten en controleren van de opvatting.



## Uitgangspunten Thomas Gordon

- Maak voor het aangaan van een gesprek contact met het kind. Vraag indien noodzakelijk de aandacht van het kind, door het noemen van zijn naam of aan te raken (als je merkt dat een kind hier behoefte aan heeft).
- Verwoord een boodschap in de ik-vorm.
- Benoem uw gevoel of belemmering. "Ik kan je moeder niet verstaan, omdat jij er tussendoor schreeuwt en ik zou graag de overdracht willen doen"
- Verwoord gedrag of situaties die voor belemmeringen zorgen. Bijvoorbeeld: "Ik heb last van hoofdpijn, het zou voor mij prettig zijn als de muziek zachter wordt gezet."
- Verwoord ook de oorzaak van het gevoel geformuleerd vanuit de ik-vorm.
- Geef een suggestie van het gedrag dat je graag zou zien. Begin ook die suggestie met 'ik'. Bijvoorbeeld: "Ik wil dat je aan tafel eet, als je met eten loopt kan je erin verslikken".

## De rol van de PM-er bij de visie van Thomas Gordon

- Het goede voorbeeld geven van de toepassing van de "ik-boodschap".
- Het kind stimuleren om de 'Ik-boodschap' te gebruiken naar andere kinderen toe.
- Actief luisteren naar het kind en de ouder.
- Indien noodzakelijk bemiddelen bij conflicten tussen kinderen. Benadruk hierbij het oplossingsgericht werken.
- Een veilige omgeving creëren, zodat een kind in staat wordt gesteld zijn gevoelens te uiten, dit bereiken wij door:
  - het kind te laten weten dat zij het horen en zien;
  - te reageren, zonder te oordelen, op wat het kind zegt;
  - het kind aan te spreken op zijn gedrag en niet op zijn persoon;
  - vermijden in de ontkenkende vorm te praten tegen het kind;
  - het prijzen van het kind zoveel mogelijk in plaats van het kind te bekritisieren. Er kan een high-five worden gegeven of een "box" waarbij twee vuisten tegen elkaar aan tikken.

### 1.3 Pedagogische missie

Wij veronderstellen dat ieder kind uniek is en dient als zodanig in zijn eigenheid te worden geaccepteerd en gerespecteerd, zodat de mogelijkheden van het kind zo optimaal mogelijk benut worden. Vanuit een basis van veiligheid en vertrouwen helpen en stimuleren wij het kind. Wij reiken kennis en vaardigheden aan die het kind nodig heeft om zich als individu en als lid van de groep te ontwikkelen. Daarbij speelt het aanreiken van waarden en normen een belangrijke rol.

BSO ChillKids heeft hiermee als doel dat de kinderen zich een gedrag eigen maken waarmee ze openstaan voor de verschillen die ze nu of later (zullen) tegenkomen in de buurt, op school en in de maatschappij. Vanuit de hierboven genoemde algemene doelstelling krijgt het onderwerp 'begeleiding van het kind in de multiculturele samenleving' ook een aandachtimpuls bij de ontwikkeling van ons beleid.

- Ieder kind heeft de behoefte zich te ontwikkelen tot een vrij en zelfstandig mens. Wij dragen met de opvoeding bij aan een positief zelfbeeld van het kind. Door rekening te houden met deze eigenheid.
- Het zelfvertrouwen van het kind wordt bevorderd door het vormen van een veilige, vertrouwde en liefdevolle omgeving. Zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld vormt de basis van een goede omgang met groepsgenoten en de PM-ers.
- Het is belangrijk om het kind als individu te benaderen door aan te sluiten bij zijn individuele behoeften en op een respectvolle manier in te gaan op zijn initiatieven. De aandachtverdeling dient hierbij bewaakt te worden, zodat het kind tevens leert met andere kinderen en volwassenen om te gaan.
- Het kind op een positieve manier beïnvloeden op het gebied van normen en waarden.
- De ouders de kans bieden om het gezinsleven en beroepsleven te combineren.
- Te voldoen aan wettelijke eisen met betrekking tot kwaliteit en continuïteit.
- Tegemoetkomen aan de wensen van de ouders mits deze in overeenstemming zijn met het beleid. Wij hopen dat er zo een evenwichtige en plezierige relatie ontstaat tussen kinderen, ouders en leidsters.

### Enkele aandachtspunten uit de missie zijn

- BSO ChillKids stelt zich tot doel om de ontwikkelingskansen te vergroten voor alle kinderen die gebruik maken van onze opvang.
- BSO ChillKids heeft aandacht voor het begrip 'diversiteit' in de multiculturele samenleving. Diversiteit gaat over gelijkwaardigheid en respect.
- BSO ChillKids wil bewust omgaan met de culturele, religieuze en etnische achtergrond van de kinderen.
- De potentiële ontwikkelingsmogelijkheden van het kind te stimuleren met extra aandacht voor de persoonlijke en sociale ontwikkeling.
- BSO ChillKids wil de totale ontwikkeling van het kind zodanig stimuleren dat het goed is voorbereid op de hedendaagse maatschappij.
- BSO ChillKids wil in samenwerking met ouders door observatiemethoden tijdig sociaal-emotionele, gedrags- en ontwikkelingsproblemen bij het kind kunnen signaleren.
- BSO ChillKids wil de taalontwikkeling stimuleren om mogelijke taalachterstand te voorkomen of te minimaliseren.

### De opvoedingsdoelen

## 2. De opvoedingsdoelen J.M.A. Rixsen-Walraven

In de Wet Kinderopvang geeft de overheid aan wat zij onder andere verstaat onder kwaliteit in de kinderopvang namelijk: 'Verantwoorde kinderopvang is kinderopvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving'.

Voor de pedagogische onderbouwing van de Wet kinderopvang en de bijbehorende toelichting, is gekozen voor de vier opvoedingsdoelen van professor J.M.A. Rixsen-Walraven. Zij stelt dat het opvoedingsdoel 'ervaren van emotionele veiligheid' de basis is. Een kind dat zich niet veilig voelt in een omgeving, is niet in staat om indrukken en ervaringen op te nemen. Zij formuleert in haar theorie de onderstaande 4 opvoedingsdoelen voor alle kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar:

1. Een gevoel van **emotionele veiligheid** bieden.
2. Gelegenheid tot het ontwikkelen van **persoonlijke competenties** bieden.
3. Gelegenheid tot het ontwikkelen van **sociale competenties** bieden.
4. De kans om zich **waarden en normen**, de "cultuur" van een samenleving, eigen te maken socialisatie.

In het onderstaande schema is te zien hoe de vier opvoedingsdoelen in combinatie met de vijf pedagogische middelen de basis vormen voor ons pedagogisch handelen. Wij beschrijven hierin hoe we de vier opvoedingsdoelen in praktijk brengen bij ChillKids en hoe wij per opvoedingsdoel de pedagogische middelen inzetten. Dit lichten wij voor u toe.

Voorbeeld schema pedagogisch handelen en middelen	Opvoedingsdoelen			
	PEDAGOGISCH HANDELEN	Veiligheid en geborgenheid	Persoonlijke competentie	Sociale competentie
1. Pedagogisch medewerker - kind interactie	(Nieuwe) kinderen rustig laten wennen. Kinderen bij naam noemen. Oog hebben voor signalen van het kind	Kinderen ondersteunen en stimuleren in zelfstandigheid en keuze laten maken. Kinderen bepalen zelf wanneer zij aanschuiven voor het warme maaltijd binnen een tijdsbestek van een uur.	Voorbeeldgedrag tonen. Kind betrekken bij het maken van afspraken.	Uitleggen van regels leren en eraan te houden
2. De groep en het groepsproces	Rituelen en een duidelijke dagschema hanteren	Kinderen van elkaar laten leren. Problemen zelf leren oplossen, van fouten leer je	Kinderen leren rekening te houden met anderen. Kunnen communiceren. Leren samenwerken. ClassDojo	Kinderen leren zich aan spelregels te houden. Respecteren van elkaar.
3. De binnen- en buitenruimte	Ruimtes zijn herkenbaar ingericht	Kinderen mede-eigenaar maken van de leefruimte. Mee laten beslissen in indeling. Materiaal is bereikbaar voor kind	Kinderen ondersteunen contact te zoeken of juist een stil plekje te vinden	Samen opruimen; respect voor materialen
4. De activiteiten	Uitleggen wat we (gaan) doen en kind betrekken in voorbereiding	Leren een lastige situatie zelf op te lossen. Activiteiten aanbieden die de brede ontwikkeling stimuleren	Kinderen leren activiteiten te plannen, evalueren en met ClassDojo leren zij samen te werken en elkaar te stimuleren tot sociaal gedrag	Op je beurt wachten
5. Speelmateriaal	Speelmateriaal afstemmen op ontwikkelingsfase	Hanteren van het Spinmodel. Materiaal moet de brede ontwikkeling stimuleren	Kinderen stimuleren tot samenspel (dansen, bouwen)	Leren speelmateriaal op de juiste wijze te gebruiken en met recycle materiaal te werken.

## De vijf pedagogische middelen

Per doelstellingen passen we bij Chill Kids de vijf pedagogische middelen toe die we in de buitenschoolse opvang ter beschikking hebben:

1. De pedagogisch medewerker-kind interactie; hoe gaan pedagogisch medewerker en het kind met elkaar om en wat is de kwaliteit van de relatie.
2. De groep en het groepsproces: de rol en invloed van de groep kinderen en volwassenen.
3. De binnen- en buitenruimte; de inrichting en het gebruik van de ruimten.
4. De activiteiten die het kind kan doen of ondernemen: ontdekken, onderzoeken en proberen.
5. De speelmaterialen: alles waarmee het kind kan spelen, ontdekken en leren.

### 2.1 Een gevoel van emotionele veiligheid bieden

Wij vinden het bieden van emotionele veiligheid een belangrijke basisbehoefte waar ieder kind recht op heeft. Een kind moet zich geborgen voelen en moet weten dat hij wordt geaccepteerd. Belangrijke voorwaarden voor emotionele veiligheid is een liefdevolle en prettige omgeving en het bieden van duidelijkheid en structuur. Het bieden van een gevoel van veiligheid is onmisbaar voor het welbevinden van een kind en een voorwaarde voor de ontwikkeling. Als een kind zich emotioneel niet veilig voelt, dan zal het niet op ontdekking gaan en durft het geen nieuwe uitdagingen aan te gaan. Bovendien ontwikkelt hij geen zelfvertrouwen. Omgekeerd zal een kind dat zich wel veilig voelt, contact gaan maken en de wereld om hem heen vergroten.

De PM-ers ontwikkelen een veilige band met de kinderen. Zij zorgen ervoor dat de kinderen gezien en gehoord worden. Kinderen voelen dan dat ze geaccepteerd worden.

#### Wat doet de PM-er om bij een kind dit gevoel te vormen c.q. versterken?

- Alle kinderen worden op dezelfde wijze behandeld, zonder voorkeur.
- De PM-er benadert het kind op een positieve manier.
- De PM-er let op de signalen van kinderen, zowel verbaal als non-verbaal en speelt in op diens behoefte.
- De PM-er besteedt aandacht aan de verschillende emoties van het kind.

In een vertrouwde groep kan het kind gevoelens van verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen. Bij BSO Chillkids willen wij geborgenheid scheppen door zorg te dragen voor stabiliteit en continuïteit in samenstelling van de groepen. Het kind moet als vanzelfsprekend terug kunnen vallen op de vaste PM-er van de groep, die speciale "voelsprietten" heeft voor kind signalen en kindgericht reageert. Omdat wij geen strakke schema's hebben van hoe een dag eruit zal zien, heeft een dag veel vaste momenten en activiteiten. Wij sluiten aan op de taal en het gedrag van ieder kind. En natuurlijk moeten ook de ouders, evenals het kind, wennen. Ze gaan immers de opvang en verzorging van hun kind delen met iemand anders. BSO Chillkids houdt rekening met deze overgang en heeft de zogenaamde wendagen voor het kind.

Tijdens de intakegesprekken maakt de ouder een afspraak met de PM-er, dat het kind een aantal dagdelen mag komen wennen.

## 2.2 Persoonlijke competenties

Met het begrip persoonlijke competentie worden persoonskenmerken bedoeld zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Het gaat erom dat het kind binnen zijn eigen ontplooiingsmogelijkheden wordt gestimuleerd. Spel (zowel vrij als begeleid) en exploratiemogelijkheden vormen een ideaal middel hierbij. Veel positieve feedback is cruciaal, evenals respect voor het eigen ontwikkelingstempo. Volgens de visie van Loris Malaguzzi heeft ieder kind zijn eigen ontwikkelingstempo en de ontwikkelingsfase van het kind. Dit stelt een kind in staat om allerlei type problemen adequaat aan te pakken: het leert zich goed aan te passen aan verandering in de verschillende omstandigheden. Zo leert het de eigen mogelijkheden kennen. De PM-ers creëren condities voor spelen door het aanbod van materialen en activiteiten aan te laten sluiten bij het ontwikkelingsniveau en interesse van een kind.

Om kinderen de mogelijkheid te bieden zich persoonlijk te ontwikkelen gaat het om vijf ontwikkelingsgebieden.

1. Motorische en sensomotorische ontwikkeling
2. Sociaal-emotionele ontwikkeling
3. Cognitieve ontwikkeling
4. Spraak- en taalontwikkeling
5. Creatieve ontwikkeling

De ontwikkelingsgebieden hangen met elkaar samen en beïnvloeden elkaar. Ze vormen samen de 'brede ontwikkeling'.

### Wij begeleiden de motorische ontwikkeling door aandacht te besteden aan

- Grote motoriek (Onder grote motoriek wordt verstaan de samenhang en bewegingen van de armen, benen en de romp) door rennen, fietsen, klimmen, kopje duikelen en rollen.
- Kleine motoriek (Onder kleine motoriek verstaan we de fijne oog-hand coördinerende bewegingen) door tekenen, rijgen, kleien, verven, knippen, prikken, scheuren en plakken.
- Veel in de buitenlucht spelen.

### Wij prikkelen de sociaal-emotionele ontwikkeling door

- Rolspellen te spelen.
- Groepsopdrachten te geven, zoals het bouwen van een hut.
- Gezelschapsspellen te spelen, door te debatteren .
- Door kinderen te laten meedenken bij het stellen van groepsdoelen.

### Wij prikkelen de cognitieve ontwikkeling door

- De kinderen verschillende soorten vragen te stellen om dieper inzicht te krijgen in hun denken en handelen en om cognitie en gedrag van kinderen te stimuleren.
- Spelmateriaal zoals memorie en raadspelletjes.
- Praten, plaatjes kijken en voorlezen.

## Wij prikkelen de spraak- en taalontwikkeling door

- Rijke taal aan te bieden aan de hand van thema's.
- Wij stellen veel open vragen.
- Je past de wijze van communiceren aan op het ontwikkelingsniveau van het individuele kind.
- Wellevende, rijke en complexe taal te gebruiken die uitnodigt om na te denken.
- Kinderen te laten participeren in de groep.
- Liedjes zingen.

## Wij begeleiden de creatieve ontwikkeling door

- Te knutselen, tekenen, verven en kleien.
- Muziek te maken, te zingen en te genieten van muziek, verhalen te vertellen.
- Door kinderen hun talenten te laten tonen in de vorm van workshops, er worden talenten weken georganiseerd.
- Uk & Puk ondersteunt en prikkelt al deze ontwikkelingen.

## Activiteiten BSO

Er worden workshops en activiteiten georganiseerd bij de buitenschoolse opvang. Er zijn PM-ers met veel verschillende talenten en opleidingen. Daarnaast kunnen de workshops worden gegeven door freelance professionals. De workshops zijn gericht op sport, spel, natuur en creativiteit. Voorbeelden van workshops en projecten zijn: een musicalgroep, een dansworkshop, een judo workshop op het gebied van sport en bewegen. Op het gebied van natuur zien we workshops en activiteiten als houtbewerken, dierverzorging, erop uit in de natuur, tuinieren, etc. Op gebied van creativiteit zien we workshops als schilderen, sieraden maken, zeepkisten maken, etc. Ook krijgen kinderen de kans om hun talenten te laten zien aan de groep. De talenten week wordt twee keer per jaar georganiseerd.

Er is op de BSO een dagelijks activiteiten aanbod en kinderen kunnen deelnemen aan deze georganiseerde creatieve en/of sportieve activiteiten, zoals kleien, knutselen met natuurlijke en zelf gevonden materialen, fantasie- of toneelspellen of sporten zoals slagbal, paaltjesvoetbal etc. Door sommige omstandigheden, zoals het weer of geen interesse van de kinderen, kan er gekozen worden om geen of 1 activiteit te doen in plaats van meerdere.

Naast de activiteiten op de BSO kan een activiteit ook plaatsvinden buiten de locatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een speurtocht of naar een pretpark of museum. De ouder stemt met deze gang van zaken in bij het tekenen van de plaatsingsovereenkomst. Hierdoor hoeft niet elke keer vooraf om toestemming te worden gevraagd.

## Buitenspelen en natuurbeleving

Iedere dag gaan de kinderen naar buiten. De BSO kinderen kunnen lekker spelen in de nabijgelegen speeltuin, een frisse neus halen in het park of tijdens een wandeling in de buurt van de BSO. Ook creatieve activiteiten en eten/drinken vinden buiten plaats als het weer het toelaat. Iedereen gaat respectvol om met de natuur en de omgeving. Dit komt terug in het gebruik van voedsel, water, energie en afval. Medewerkers geven het goede voorbeeld.

### 2.3 Sociale competentie

Net zo belangrijk als de persoonlijke groei zijn de sociale vaardigheden. De centrale vraag wat betreft sociale competentie is: weet een kind zich een volwaardige plaats binnen de groep te verwerven en deze te onderhouden, zowel ten opzichte van leeftijdsgenootjes als ten opzichte van volwassenen? Het gaat om communicatie, samenwerken, anderen helpen, zich in een ander verplaatsen en conflicten oplossen. Het samen plezier hebben is overigens een niet te verwaarlozen aspect bij het verwerven van sociale competenties! De PM-er ondersteunt de kinderen in het contact en omgang met elkaar.

### 2.4 Classdojo

Om een hechte groepsgemeenschap te creëren werken wij met een tool Classdojo, dit is een digitale tool waarmee pedagogische medewerkers bewust kunnen werken aan een positief klimaat in de groep. Met deze tool moedig je positief gedrag aan door het geven van online punten. Je kunt kinderen belonen voor bijvoorbeeld goed samenwerken of een goede luisterhouding. Maar ook samen delen en zelfstandig werken kun je extra stimuleren door het geven van punten aan kinderen. Alle kinderen hebben een eigen pictogram en ze kunnen punten verdienen met positief gedrag. Met de groep spreek je af wanneer de kinderen een punt en dus een virtuele beloning kunnen scoren. Leerlingen zien het punt dat ze krijgen als beloning of compliment voor het positieve gedrag waardoor ze zich trots voelen. Het is ook mogelijk om als groep punten te verdienen, door groepsdoelen te stellen. Het fijne is dat je snel, makkelijk en zichtbaar feedback kunt geven.

De pedagogische medewerkers maakt een account aan en kunnen daarna beloningen uitdelen via de speciale ClassDojo-app. Via de tool geven pm-ers feedback en complimenten maar ook de kinderen kunnen dit naar elkaar doen, maar er zijn meer mogelijkheden.

In het pedagogisch werkplan is hier meer over te lezen.



## Wij begeleiden het kind door

- Zelf het goede voorbeeld te geven.
- We leggen de BSO-kinderen de sociale basisregels uit wat wel en wat niet mag.
- Gerichte spelletjes aan te reiken die samen spelen en samen werken bevorderen, zodat kinderen kunnen oefenen met onderlinge taakverdeling, op elkaar wachten, op elkaar letten, rekening houden met elkaar.
- De aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten. Dit bevordert de kwaliteit van het sociale spel en van gezamenlijke activiteiten, en het samen plezier hebben.
- Speciaal ingerichte speelhoeken die de sociale competentie verder bevorderen.
- Bouwhoek, educahoek waar de kinderen elkaar helpen met huiswerk en de kast met gezelschapsspellen.



## 2.5 Waarden en normen overdracht

Kinderen moeten de kans krijgen om zich de waarden en normen van onze samenleving eigen te maken. Doordat het kind zich binnen de BSO in een groep bevindt, krijgt het te maken met veel leermomenten. De PM-ers spelen een belangrijke rol in de bewustwording van goed en slecht, van eerlijkheid, van anders zijn, van mogen, moeten en zichzelf zijn. Het corrigeren en prijzen door de medewerksters geeft niet alleen een richting aan, maar kinderen kopiëren het gedrag van de medewerkster ook.

De overdracht en vorming van waarden en normen vindt plaats langs verschillende lijnen:

## PM-er in relatie tot het kind:

- Geven het goede voorbeeld door te letten op hun taalgebruik, hun gedrag en de sociaal affectieve houding.
- De pm-ers creëren situaties waarin kinderen onderling pro-sociaal gedrag kunnen laten zien. Bijvoorbeeld het organiseren van talentendagen, thema's aanbod, debatten te organiseren. Huiswerk momenten waarbij de oudere kinderen de jongere kinderen helpen.
- Tonen respect, door het kind bij de naam te noemen en aan te kijken als ze tegen het kind praten (actieve luisterhouding).
- Leert kinderen respect te hebben voor elkaar door kinderen, collega's en ouders met respect te benaderen en te behandelen.
- Accepteren kinderen zoals zij zijn. Ieder kind is een individu en alle kinderen zijn verschillend (gesloten, druk, verlegen).
- Stellen kinderen op hun gemak. Dit geeft kinderen een gevoel van veiligheid, vertrouwen en geborgenheid wat van belang is voor hun ontwikkeling. Dit gebeurt door actief te luisteren naar de kinderen of door ze te steunen als ze zelf ergens niet uit kunnen komen.
- Elk kind heeft een individuele aanpak nodig. Als het kind na een aantal keer waarschuwen niet luistert dan wordt het kind gecorrigeerd door middel van afleiden en alternatieven bieden, boos kijken of even apart zetten.
- De pm-ers reageren op pro-sociaal gedrag van de kinderen met een gericht compliment? Dit stimuleert het gewenste gedrag, omdat kinderen elkaar imiteren.

## Zorg in de groep

- Respect voor materiaal, dus geen speelgoed/dingen kapot maken.
- Geen speelgoed van elkaar afpakken maar vragen of je er ook mee mag spelen en als dat niet gewenst is door het kind dan stimuleren wij het kind naar een alternatief te zoeken.
- Aardig voor elkaar zijn, dus niet slaan, bijten of gillen.
- Aardige dingen zeggen, dus niet negatief over elkaar praten.
- Bij verdriet inleven in het kind en eventueel gepast humeur gebruiken op het juiste moment.
- Stimuleert kinderen op een positieve manier door complimentjes te geven en uitleg te geven over hun gedrag.
- Wanneer het eten op tafel gezet wordt, hebben de kinderen een uur de tijd om aan te schuiven. Door rituelen wordt het begin (liedje zingen voor de waarde van gezamenlijk eten en voedselbereiding) en het eind (handen/mondjes schoonmaken voor de hygiëne) van de maaltijd aangegeven.
- Samen opruimen is een gezamenlijk activiteit. Er wordt netjes met het speelgoed omgegaan.
- De waarde van structuur, vertrouwen en herkenning wordt verstevigd via een vaste dagindeling en het stellen van regels en grenzen. Daarnaast werken wij voor het borgen van de structuur met een planbord op elke groep.

## Planbord

### Hoofddoel:

Het planbord is er om meer structuur en overzicht te bieden op de groep. Het is zowel voor het kind als pedagogische medewerker een overzichtelijke werkwijze. Daarnaast wordt deze ingezet als hulpmiddel voor kinderparticipatie. Het stimuleert de ontwikkeling van de eigen verantwoordelijkheid en de zelfstandigheid. Kinderen leren zelfstandig keuzes te maken en gemaakte afspraken na te komen.

Werkwijze: Wij vinden het belangrijk dat kinderen zelf keuzes kunnen maken. Kinderparticipatie is daarom essentieel voor onze manier van werken. We volgen daartoe zoveel mogelijk de behoeftes en initiatieven van het kind. Dit betekent o.a. dat kinderen mee mogen praten over wat we op een dag gaan doen. We ondersteunen hen in het kenbaar maken van de wensen en scheppen hiermee een sfeer waarin zij zich veilig voelen. We ontvangen initiatieven van het kind en spelen hierop in en helpen het kind keuzes te maken als hij dit moeilijk vindt. We stemmen onze manier van handelen af op het ontwikkelingsniveau van het kind en hanteren bewust de interactieprincipes.

Op onze buitenschoolse opvang werken we kindgericht. Dat wil zeggen dat we de inhoud en het ritme van de dag (deels) laten afhangen van de behoeftes en initiatieven van de kinderen. Uiteraard is er een vast dagritme en zijn er globale richtlijnen voor de tijden waarop de vaste dagelijkse dingen zoals eten plaatsvinden. Kinderen worden gestimuleerd om zelf te kiezen en geprikkeld om dingen zelf te doen/ ontdekken. Zo maken wij op de groepen gebruik van een planbord waarop wij de speelhoeken visueel maken, de kinderen kiezen tijdens het vrije speelmoment zelf de hoek waarin zij willen spelen. Dit levert een bijdrage in gestructureerd spelen. Ook het eetmoment grijpen wij aan om kinderen te stimuleren in hun sociale en persoonlijke ontwikkeling. Wij trekken een uur uit in het dagschema voor de warme maaltijd, kinderen kiezen zelf wanneer zij binnen het uur aanschuiven om te eten. Kinderen hoeven dan niet op elkaar te wachten en kunnen zo hun activiteit afronden wanneer zij dat wensen.

We geven kinderen het vertrouwen dat ze zelf deze keuze kunnen maken en doen het indien wenselijk eerst een keer samen. We stimuleren ook dat kinderen elkaar helpen. Omdat structuur een belangrijke voorwaarde is voor het veiligheidsgevoel van het kind. Het dagritme wordt visueel gemaakt aan de hand van de dagritme kaarten van zo maken wij de momenten voorspelbaar voor het kind.

### 3.0 Het Pedagogisch handelen

Het pedagogisch handelen is het dagelijkse werk van de pedagogisch medewerker. De vertaalslag maken van de opvoedingsdoelen en de pedagogische middelen naar de praktijk vraagt de volgende basisvaardigheden:

- Een positieve houding en een positieve benadering van kinderen en ouders.
- Een open en toegankelijke houding voor ouders en kinderen.
- Een vertrouwensrelatie met kinderen en ouders kunnen opbouwen.
- Dat betekent juiste en tijdige informatie doorgeven en dagelijks communiceren over alles wat het kind betreft.
- Open staan voor andere ideeën, andere meningen, andere culturen.
- Respect voor de kinderen, de ouders en voor elkaar.
- Reflectie op het eigen werk en het eigen handelen: het waarom en “waarom zo” ter discussie durven en kunnen stellen. Feedback kunnen ontvangen en durven geven.
- Vanzelfsprekendheden kunnen loslaten. Durven en kunnen veranderen.
- Besef en bewustzijn van je rol en van je voorbeeldfunctie voor kinderen, zowel in het omgaan met de kinderen als met de collega-teamleden en ander volwassenen.
- Flexibiliteit en creativiteit: mogelijkheden zien en benutten. Zowel intern als extern.
- Elkaars kwaliteiten kunnen en willen benutten.
- Zorgvuldig kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

#### 3.1 Het belang van goede interactie

In hoeverre de pedagogische doelen worden bereikt, hangt voor het belangrijkste deel af van onze manier van communiceren met de kinderen. De kwaliteit van de interactie tussen pm'ers en kinderen bepaalt voor een heel groot deel de pedagogische kwaliteit van het kindercentrum. Hoe beter de interactie tussen pedagogisch medewerkers en kinderen, hoe beter het welbevinden en de ontwikkeling van met name de jonge kinderen. Goede interactie is interactie die op een kindvolgende manier bijdraagt aan het bereiken van de vier pedagogische basisdoelen. We onderscheiden de volgende zes interactievaardigheden, hier worden onze pedagogische medewerkers continue in gecoacht:

1. Oog hebben voor de toestand en signalen van een kind. Deze goed interpreteren en tijdig en adequaat hierop te reageren: sensitieve responsiviteit. In de communicatie met kinderen is aandacht voor de non verbale communicatie evenmin belangrijk. Initiatieven van het kind zien en reageren met de basisprincipes van de VIB-communicatiecirkel (kijken, oogcontact maken, initiatieven ontvangen en benoemen wat er gebeurt, beurt verdelen, leiding geven en nemen).
2. Kinderen erkennen en waarderen als individu met eigen karakter en temperament. Het geven van ruimte aan het kind hoort hierbij: respect voor de autonomie.

3. Structureren, regels en grenzen stellen: de PM'er kan hiermee vooral in de overgangsmomenten de omstandigheden voor kinderen helder en overzichtelijk maken zodat kinderen hier houvast aan hebben en weten waar ze aan toe zijn. Daardoor voelen ze zich sneller veilig en op hun gemak. Aandacht geven aan positief gedrag versterkt het gedrag; zie Pedagogisch werkplan BSO.
4. Praten en uitleggen: de PM'er is in staat kinderen uit te leggen wat ze doet en wat er gaat gebeuren. Ze zorgt daarmee voor herkenbaarheid en veiligheid bij kinderen.
5. Kennis hebben van het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen. Deze vaardigheid heeft ermee te maken dat een PM'er goed in staat is de stimulering af te stemmen op de aandacht, het ontwikkelingsniveau en de toestand van de kinderen. Je stelt kinderen verschillende soorten vragen om dieper inzicht te krijgen in hun denken en handelen en om cognitie en gedrag van kinderen te stimuleren
6. De kinderen begeleiden in positieve interacties: naar elkaar luisteren, delen, om de beurt doen, samenwerken, troosten, knuffelen, complimentje geven als kinderen dit goed doen (begeleiden van interacties tussen kinderen).

### 3.2 Multimedia

De televisie, computer en mobiele telefoons zijn niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Het zijn favoriete bezigheden van kinderen van deze tijd. De pedagogisch medewerkers hebben geen negatieve houding ten aanzien van deze media. Ze kunnen bijdragen aan de (cognitieve) ontwikkeling van een kind. Pedagogisch medewerkers stellen echter wel grenzen aan het gebruik van de computer, televisie en mobiele telefoons. De BSO heeft hiervoor regels opgesteld, deze hangen in de media hoek op de groep.

#### Groepsruimtes en inrichting

Door in de BSO-ruimten verschillende hoeken in te richten kunnen kinderen op een prettige manier met en naast elkaar spelen. De afwisseling van rustige plekken en actieplekken geeft kinderen de mogelijkheid te kiezen voor veel of weinig sociale interactie. Zo zijn er waar kinderen rustig kunnen lezen, maar ook vrije ongeorganiseerde ruimte waar meerdere kinderen kunnen spelen. Kinderen beslissen over het algemeen zelf waar ze spelen. De groepsruimtes zijn voorzien van voldoende ventilatiemogelijkheden. Ook zijn zij voorzien van goed reinigbare vloerbedekking. In de entree van de BSO bevindt zich de garderobe voor de kinderen. Op kindelhoogte zijn kapstokjes aangebracht. In deze garderobe kan de buitenkleding van de kinderen opgeborgen worden. De groepen kunnen alleen betreden worden met speciale schoenhoezen en de kinderen dragen binnen hun sloffen. De pedagogisch medewerkers dragen zelf ook binnen schoenen.

## 4.1 De BSO groep met het maximaal aantal kinderen

Kleur en naam van de groep	Kabouters	Reuzen
Groepssamenstelling	4-13 jaar	4-13 jaar
Groepseigenschap	verticaal	verticaal
Maximale bezetting	12 kinderen	12 kinderen

De ouders/verzorgers die hun kind(eren) aan ons toevertrouwen, kunnen ervan uitgaan dat BSO Chill Kids meer is dan een gewone BSO. Een plek waar de kinderen zich prettig voelen en waar ze graag willen zijn om te komen spelen. Een plek waar ouders/ verzorger hun kinderen met een gerust hart kunnen achterlaten. Ons streven is om onze betrokkenheid en verantwoordelijkheid als prioriteit op te stellen om zo de sfeer onderling als prettig te kunnen bestempelen. Wij stellen hier hoge prioriteiten aan om zo de kwaliteit van de BSO altijd te kunnen waarborgen. Hiermee geven wij ook een fijn gevoel aan de kinderen en dit zal zich vertalen naar de ouders.

Voor een goede ontwikkeling van het kind is het belangrijk dat het kind zich veilig en vertrouwd voelt. De zorg bij de BSO moet daarom in het verlengde liggen van de zorg die de kinderen thuis en op school krijgen. Wij bieden daarom kleinschalige BSO aan voor max. 24 kinderen.

We hebben twee basisgroepen voor maximaal 24 kinderen. Per basisgroep worden de kinderen ingedeeld in de leeftijd van 4-12jaar, waarbij dus uitgegaan kan worden van twee verticale groepen aan. De kleinschaligheid van de BSO biedt vele voordelen, bijv.: kinderen zien steeds dezelfde vertrouwde gezichten en er is genoeg aandacht voor elk kind.

## 4.2 Het maximaal aantal PM-ers per leeftijdsgroep

De Wet Kinderopvang heeft een maximum gesteld aan het aantal PM-ers per aantal kinderen. Dit is het zogenaamde beroepskracht/kind ratio. Hieronder ziet u schematische weergave van deze verhoudingen.

Aantal PM-er(s)	Maximaal aantal kinderen	Leeftijd kinderen
1	10	4-7 jaar
1	12	7-13 jaar
1	11	4-13 jaar

Het aantal PM-ers wordt bepaald per groep met in achtneming van deze regelgeving. Aan het einde van de bepaling wordt het aantal PM-ers naar boven afgerond. Zo wordt de minimale bezetting gewaarborgd. Indien een PM-er de groep tijdelijk moet verlaten, moet er dus vervanging geregeld worden. Het is de verantwoordelijkheid van de vaste kracht om aan deze eis te voldoen.

### 4.3 Basisgroep(en) en pedagogische medewerkers

Op de buitenschoolse opvang worden de kinderen opgevangen in de basisgroepen. Een basisgroep is een vaste groep waarin de kinderen van de buitenschoolse opvang zijn ingedeeld. De kinderen en ouders zijn op de hoogte in welke basisgroep het kind is geplaatst.

Wij hechten een groot belang aan vaste pedagogisch medewerkers op de groep, zowel voor de kinderen, de ouders als voor onszelf. De basisgroep bestaan uit 1 of 2 pedagogisch medewerkers, dit wordt berekend aan de hand van het kind ratio.

De vaste pedagogisch medewerkers zijn het aanspreekpunt voor de ouders. De kinderen krijgen elk een eigen mentor. Het gaat hierbij om een van de vaste pedagogisch medewerkers van een basisgroep. Tijdens het intakegesprek worden de ouders op de hoogte gebracht wie de mentor van het kind is.

In geval van ziekte of vakantie, zullen wij er zoveel mogelijk aan doen om voor goede vervanging te zorgen. Er zal een beroep worden gedaan op vaste pedagogisch medewerkers of een vaste invalpool.

### 4.4 Opendeuren beleid

Op de BSO hebben we meerdere ruimtes beschikbaar waar de kinderen gebruik van kunnen maken, buiten hun eigen basisgroep. Kinderen verlaten alleen de basisgroep ruimte als ze dit zelf willen. Kinderen gaan terug naar de eigen basisgroep wanneer ze dit willen en overleggen met de pedagogisch medewerker als ze weer vertrekken. Er wordt met zorg gekeken naar het aantal kinderen per ruimte tijdens opendeuren, zodat voor de aanwezige pedagogisch medewerker voldoende mogelijkheid is om aandacht aan alle kinderen te geven. Als alle kinderen mee willen doen aan een activiteit wordt in overleg met de kinderen groepen gemaakt.

Tijdens opendeuren-activiteiten kan de beroepskracht-kind-ratio (BKR) tijdelijk worden losgelaten, echter de BKR is op de basisgroep niveau bepaald. Naast de activiteiten zijn er verschillende omstandigheden die het toelaten om de groep te verlaten:

#### Deze omstandigheden zijn

- Uitstapjes in de eigen buitenruimte.
- Uitstapjes naar buiten, bijv. naar de speeltuin in de buurt.
- Bij uitzonderlijke omstandigheden qua bezetting van kinderen. Bijvoorbeeld wanneer er veel afmeldingen zijn. In dit geval worden de groepen samengevoegd.
- Bij gezamenlijke activiteiten op de buitenschoolse opvang, zoals poppenkasttentoonstelling, een verhalenverteller, een muzikant etc.
- Wanneer een kind meer uitdaging vereist in zijn ontwikkeling.
- Wanneer een kind in een rustig plekje een boekje wil lezen.
- Wanneer de kinderen in de Reuzen groep huiswerk willen maken in de Educahoek.

## 4.5 Extra dag(deel)

Het kan zijn dat ouders incidenteel een extra dag(deel) willen afnemen, welke buiten de vaste contracturen valt. Dit is mogelijk wanneer het maximaal aantal kinderen per groep niet wordt overschreden. Deze extra opvang wordt in principe aangeboden binnen de eigen groep. Indien men genoodzaakt is hiervan af te wijken wordt dit met de ouders besproken en schriftelijk vastgelegd.

### Wat BSO Chill Kids verstaat onder incidenteel

- Plotseling overlijden van een dierbare.
- Plotselinge opname in het ziekenhuis van een dierbare.
- Overige omstandigheden waarop de ouder niet voorbereid is.

Wanneer u overige afspraken maakt, dan dient u deze minimaal 2 weken van te voren aan te geven bij de leidinggevende of vaste PM-er. Dit om onderbezetting van beroepskrachten te voorkomen. Onderbezetting op de groep heeft nadelige gevolgen voor zowel de PM-er als het kind.

### Wat BSO Chillkids verstaat onder afspraken

- Tentamens/examens/toetsen/cursussen vanuit onderwijs of studie.
- Incidentele wijzigingen in de het werkrooster
- Medische afspraken met een dokter of specialist.
- Overige afspraken waarbij het kind niet aanwezig kan zijn.



## 5. Kwaliteitsbewaking

### 5.1 Speelmateriaal

Wij voeren een bewust speelgoedbeleid. Op de volgende aspecten wordt gelet:

- Is er voldoende aanbod (van hetzelfde) voor elke leeftijd?
- Is het speelgoed veilig? (Bijvoorbeeld geen giftige verf gebruikt, geen scherpe onderdelen, is het voorzien van een keurmerk)
- Dient het materiaal het doel van nabootsspel?
- Kan het speelgoed op meerdere manieren gebruikt worden?
- Nodigt het speelgoed het kind uit?
- Nodigt het uit tot samenwerken?
- Stimuleert het speelgoed de fantasie?
- Is het speelgoed stevig genoeg om er intensief mee te spelen?
- Doet het speelgoed een beroep op verschillende aspecten in de ontwikkeling van een kind?

### 5.2 Spelvormen

Een kind kan op verschillende manieren bezig zijn met het spelmateriaal. Zo worden de verschillende spelvormen onderscheiden tevens wordt het kind in zijn ontwikkeling gestimuleerd.

<b>Fantasiespel</b>	Sociale- emotionele ontwikkeling, cognitieve ontwikkeling
<b>Bewegingsspel</b>	Motorische ontwikkeling, cognitieve ontwikkeling
<b>Creatief spel</b>	Cognitieve ontwikkeling
<b>Zintuiglijk spel</b>	Motorische -, cognitieve ontwikkeling
<b>Sociaal interactiespel</b>	Sociale- emotionele ontwikkeling
<b>Constructiespel en bouwspel</b>	Motorische -, cognitieve ontwikkeling
<b>Onderzoekspel</b>	Motorische -, Sociale- emotionele ontwikkeling, cognitieve ontwikkeling

### 5.3 Voeding

Op de locatie wordt dagelijks een verse maaltijd bereid. Voor de samenstelling van de voeding en het drinken volgt BSO Chillkids de richtlijnen van het Nederlands Voedingscentrum. Voeding en drinken zijn de brandstof om te leven, te spelen en te ontwikkelen. Daarom zorgen we dat de voeding en het drinken in evenwicht is, gezond, divers en lekker. Het voorkomen en bestrijden van Obesitas (overgewicht) houden wij daarbij in het oog. De eet- en drinkmomenten zijn zo samengesteld dat er rekening gehouden wordt met het dagelijkse verbruik van calorieën, maaltijden en bewegingsmomenten. Bij alle voeding houden we rekening met allergieën, diëten, geloofsovertuigingen, samenstelling en variatie van voeding en voedingsadviezen. Hiervoor hanteren we een allergiepaspoort dat zichtbaar op de groep hangt. Meer informatie met betrekking tot de voeding, traktaties en drinken bij de kinderen is terug te vinden in 'Het Voedingsbeleid'.

### 5.4 Accommodatie

- Er zijn in beiden groepsruimten veel ramen aanwezig en weinig deuren. De ruimte is open, dit zorgt voor transparantie, de medewerkers en leidinggevende hebben zicht op elkaar, en lopen regelmatig bij elkaar binnen.
- Het is een opdracht om al het glas transparant te houden en niet dicht te plakken met werkjes en mededelingen.
- De groepsruimten zijn rondom voorzien van grote ramen, zodat er altijd naar binnen gekeken kan worden.
- Groepsruimten zijn zo ingericht dat er hoekjes gecreëerd zijn op kindhoogte, waarbij de medewerker de ruimte in zijn geheel kan overzien.
- De toiletruimten zijn aangrenzend aan de groepsruimte waardoor er zicht op de toiletgang is.

### 5.5 Personeel

Onze pedagogische medewerkers zijn specialisten die weten hoe kinderen zich goed kunnen ontspannen na een (drukke) schooldag. De kinderen hebben na hun schoolse activiteiten veelal behoefte aan een frisse nieuwe omgeving met nieuwe activiteiten en nieuwe gezichten. Wij houden daarom de locatie voor de BSO bewust buiten de school en gaat het om een echt 'tweede thuis' sfeer. De nadruk ligt op 'vrije tijd'. Er moet niets, maar er kan wel een hele hoop! De pedagogische medewerkers streven ernaar om een huiselijke, niet prestatiegerichte sfeer te creëren.

De pedagogisch medewerkers die de kinderen verzorgen en opvoeden, zijn in het bezit van een geldig diploma. Als norm hiervoor worden de scholingseisen die gesteld worden in de CAO gehanteerd. Uit belang van de hechtingsrelatie die het kind met de groepsleiding opbouwt, wordt onze groepsleiding verder gescreend op kundigheid en geselecteerd op karaktereigenschappen zoals: toewijding en liefde voor kinderen, communicatieve vaardigheden, sensitiviteit, responsiviteit, geduld en aandacht. Om de professionaliteit van de groepsleiding bij te houden en op peil te houden worden jaarlijks deskundigheidsbevorderingen georganiseerd en hebben wij een interne coach. Vanaf 1 maart 2018 moet iedereen die werkt of woont op een plek waar kinderen worden opgevangen, zich inschrijven in het personenregister kinderopvang. Op die manier kan de overheid vaste én tijdelijke medewerkers continu screenen. Zo maken we samen de kinderopvang veiliger. Al onze medewerkers zijn dan ook ingeschreven in het personenregister. Wanneer er tussentijds iets aan het licht komt over een medewerker wordt de organisatie daar direct van op de hoogte gesteld.

- Van iedere medewerker is er een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Per 01 juli 2013 is door het ministerie van SZW het continue screening ingevoerd, hiervoor is een VOG gedateerd na 1 maart een vereiste. Deze moet tevens voor stagiaires. Deze VOG wordt voor stagiaires iedere 2 jaar opnieuw aangevraagd.
- Nieuw personeel wordt pas aangenomen na een mate van screening en eventueel referentiecontrole.
- Stagiaires staan altijd boventallig en dus nooit alleen op een groep.
- Alle groepen zijn telefonisch bereikbaar. Tevens kunnen PM-ers elkaar intern bellen.

### Aan het begin en einde van de dag en tijdens pauzes

- Wordt er gestart en geëindigd met minimaal 2 pedagogisch medewerkers.
- Wordt, op het moment dat het pedagogisch verantwoord is (pedagogisch gezien meerwaarde biedt doordat leeftijdsgenootjes van verschillende groepen met elkaar kunnen spelen), en een pedagogisch medewerker alleen op de groep staat, aan de randen van de dag samengevoegd.
- Mocht er een pedagogisch medewerker alleen op de groep staan (daar waar het volgens Beroepskracht – Kindratio toegestaan is), kan het zijn dat een stagiaire als extra paar ogen fungeert.

### Deskundigheidsbevordering

Wij hechten groot belang aan professioneel, deskundig opgeleid personeel. Onze pedagogisch medewerkers en invalkrachten zijn opgeleid volgens de kwaliteitseisen die in de CAO worden gesteld. Veel pedagogisch medewerkers hebben daarnaast nog aanvullende scholing gevolgd.

Om goede zorg te waarborgen, worden de pedagogisch medewerkers regelmatig bijgeschoold. Deze bijscholing wordt verzorgd door zowel interne als externe deskundigen. Verder zijn wij elkaars coach en zijn er regelmatig teambijeenkomsten over bepaalde thema's in het vakgebied. Ook wordt er 2x per jaar met iedere (pedagogisch) medewerker een functioneringsgesprek gehouden, een structureel evaluatiemoment om onze kwaliteit en de daarvoor gewenste deskundigheid van medewerkers te monitoren en vergroten. Ons aanbod ten aanzien van deskundigheidsbevordering varieert en is afhankelijk van de behoeften. De afspraken daarover zijn vastgelegd in ons scholingsbeleid. Jaarlijks wordt een scholingsplan gemaakt. In dit plan zijn in ieder geval opgenomen:

- Scholing bedrijfshulpverlening en kinder-EHBO
- Training 'Kinder mishandeling en grensoverschrijdend gedrag'
- Cursussen gericht op het versterken van de pedagogische vaardigheden en het eigen maken van de Pedagogische visie van Chillkids
- Cursussen gericht op speciale doelgroepen en/ of fases in het leven van het kind
- De pedagogisch medewerkers worden intensief begeleid in de vorm van coaching on the job. Voor zowel de organisatie als de pm-ers wordt een coachingsplan opgesteld. Hiervoor werken wij samen met KIKI Trainingen.

## 5.6 Vier ogen beleid

Het vierogenprincipe houdt in dat altijd een volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met een beroepskracht. Een beroepskracht mag nog steeds alleen op de groep staan, zolang maar op elk moment een andere volwassene de mogelijkheid heeft om mee te kijken of luisteren.

- Wordt het inrichtingsbeleid gevolgd. Dit betekent o.a. dat er hoekjes gecreëerd worden op kindelhoogte waarbij de medewerker de ruimte wel in zijn geheel kan zien.
- Gaat het erom dat medewerkers bij elkaar kunnen binnenlopen, kunnen zien en horen.
- Een pedagogisch medewerker is niet langdurig en structureel alleen buiten met de kinderen, bovendien zijn zij altijd telefonisch bereikbaar.
- Het grootste gedeelte van de dag zijn er twee pedagogisch medewerkers op de groep. Er zijn altijd meerdere volwassenen in het gebouw aanwezig.
- Alle medewerkers worden geschoold over het signaleren van kindermishandeling en het handelen naar de meldcode.
- Er wordt gewerkt met vaste teams per groep, ook tijdens de vakantieperiode is de continuïteit op de groepen ons uitgangspunt. Doordat de medewerkers regelmatig bij elkaar binnenlopen, zijn de medewerkers van Chillkids nooit onbekend voor de kinderen. Tijdens de vakantieperiode kan het voorkomen dat er een andere medewerker op de groep van uw kind staat. Er is echter altijd bekend gezicht.
- In het personeelsbeleid zijn restricties uitgewerkt wat betreft het omgaan met beeldmateriaal op mobiele telefoons en fototoestellen.
- De manager komt regelmatig de groep binnen lopen.
- Het onvoorspelbare karakter van de breng- en haalsituaties (je weet niet exact wanneer een ouder binnen- of langsloopt en hoeveel tegelijk etc.) verkleint het risico dat iemand zich onbespied of gecontroleerd zou kunnen voelen.
- Tussen 07:00 uur en 08:00 uur worden kinderen gebracht. Tot 08:15 uur is er een achterwacht aanwezig waardoor een leidster niet alleen is.
- Mocht het door onvoorziene omstandigheden voorkomen dat een medewerker een dagdeel alleen op een groep staat zal er met grote regelmaat een collega van de andere groep of de manager even binnen lopen.

## 5.7 Achterwachtregeling

Om er voor zorg te dragen dat er een mate van controle is en in geval van calamiteiten is de achterwachtregeling ingesteld. Bij Chill Kids wordt deze als volgt ingevuld:

- De achterwacht is een naaste buurvrouw. Zij kan gebeld worden in geval van calamiteiten. De directie dient ook als achterwacht. In geval van calamiteiten kan er ten alle tijde contact worden opgenomen met de directie die binnen 15 min op locatie zal zijn. De gegevens van deze achterwacht staan in de telefoon. De afspraken zijn vastgelegd in de handleiding 'Achterwacht'.
- Er is controle doordat er regelmatig onverwachts een leidinggevende of ander collega binnenloopt. Daarnaast is er op onze locatie een grote mate van transparantie doordat er veel ramen zijn rondom het pand.

## 5.8 Beroepskracht - kindratio (BKR) en de drie-uursregeling

De BKR is het aantal pedagogisch medewerkers in verhouding tot het aantal kinderen op de groep. Deze verhouding is afhankelijk van de leeftijd van de aanwezige kinderen. Voor het bepalen van de juiste BKR volgen wij de landelijke richtlijnen ([www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)). Ook als we groepen samenvoegen.

Op ons BSO beginnen de eerste pedagogisch medewerkers om 7.00 uur, de volgende vroege dienst is om 07.30 uur, van 07.30 uur tot 08.30 zijn alle medewerkers aanwezig voor de vso tijdens schoolweken.

Op bepaalde momenten van de dag wijken wij af van de BKR en maken wij gebruik van de drie-uursregeling<sup>1</sup>. Zoals aan het begin en einde van de dag als er minder kinderen aanwezig zijn op de BSO. Op die momenten hoeven niet alle pedagogisch medewerkers aanwezig te zijn. Hier stemmen we onze diensten en de pauzes op af:

De drie-uursregeling op de buitenschoolse opvang; wat houdt dit in?

- Gedurende reguliere schoolweken kan voor de buitenschoolse opvang ten hoogste een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de pedagogisch medewerker/kindratio is vereist. In dit half uur moet minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Op locatie is minimaal één pedagogisch medewerker en een andere volwassene aanwezig.
- Beslaat de opvang van de kinderen de gehele dag, bijvoorbeeld tijdens vakanties, dan geldt deze regel van de pedagogisch medewerker/kindratio. Als de opvang de hele dag beslaat (bijvoorbeeld tijdens vakantieopvang), dan geldt de 3-uursregeling. Er kunnen dan ten hoogste drie uur per dag minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de beroepskracht-kind-ratio vereist is. Wij zullen, binnen onze BSO, dagelijks gebruik maken van deze uren tussen 07:00-08:00 uur, tussen 13:30-14:30 uur en tussen 18:00-19:00 uur. Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio.

### Tijdens uitstapjes:

Gaan pedagogisch medewerkers (of een pedagogisch medewerker en volwassene) minimaal met zijn tweeën op pad met een groepje kinderen. Als een pedagogisch medewerkers van de BSO alleen kinderen ophaalt dan is de route een omgeving waar voldoende sociale controle aanwezig is van andere mensen.

### Basisprincipes

Naast deze praktische maatregelen zijn er een aantal basisprincipes van toepassing op de preventieve maatregelen tegen misbruik:

- een open aanspreekcultuur binnen de kinderopvangorganisatie
- een goede omgang met de seksuele ontwikkeling van kinderen
- de kinderen het bewustzijn en bewaken van de eigen grenzen aanleren.

---

<sup>1</sup> Bij aaneengesloten openstelling van tien uur of meer per dag kan maximaal drie uur per dag worden afgeweken van de vereiste BKR. Gedurende deze uren wordt minimaal de helft van de vereiste beroepskrachten ingezet (De tijden waarop wordt afgeweken kan per werkdag verschillen, maar moet wel per week hetzelfde zijn).

## 5.9 Wenbeleid

Na de plaatsing van het nieuwe kind vindt er eerst een kennismakingsgesprek met de mentor plaats. Het kind kan met ouders en /of verzorgers de buitenschoolse opvang en de groep, waar ze geplaatst zullen worden, komen bekijken en afspraken maken over de wenperiode. Ook vragen we door middel van een formulier specifieke gegevens over het kind. Mag het kind deelnemen aan uitstapjes, mag het bepaalde eetproducten niet vanwege allergieën. Deze wenperiode bedraagt ongeveer 2 dagdelen en vindt plaats binnen het contractperiode van het kind. Bij wenmomenten die tijdens schoolweken vallen adviseren ouders om het kind de eerste keer zelf op te halen van school en over te dragen aan een pm-er van ChillKids die bij de school aanwezig is of het kind zelf naar de BSO locatie te brengen de ouders dienen in ieder geval bereikbaar te zijn.

Nieuwe kinderen en ouders geven we tijd om te wennen. We spreken 2 wenmomenten af. Na ongeveer twee maanden voeren we een wengesprek (evaluatiegesprek) met ouders en evalueren we de wenperiode.

- Pedagogisch aanpak bij het wennen: we begroeten ouder en kindgericht, stellen hen op het gemak en nemen het kind over van de ouder. We nemen met ieder kind samen afscheid. We vragen aan ouders wat de thuistaal is. Indien deze afwijkt van het Nederlands nemen we in die periode voor het kind herkenbare woorden over en gaan geleidelijk over op de Nederlandse taal (voertaal).
- Goede communicatie vinden we altijd belangrijk, maar in de wenperiode zeker: vertrouwen moet groeien. Communicatie en interactie tussen de pedagogisch medewerker en het “wenkind” vindt op alle momenten van de dag plaats. Een wenkind houden we dicht bij ons. We leggen uit wie de andere kinderen zijn, wat er gaat gebeuren in de groep, we zorgen voor een rustige en ontspannen sfeer, we spelen mee, we maken de groep zo veilig en herkenbaar mogelijk.
- We zorgen voor een ontspannen en open sfeer. Met de weg van de geleidelijkheid worden –altijd in samenspraak met ouders- schema’s van thuis aangepast aan het groepsritme, zoals het voedingsschema. Dit is voor ieder kind en ouder een individueel traject. Daar geven we ruimte voor.
- Geleidelijk aan laten we kinderen los: ze gaan de ruimte ontdekken ze kijken en luisteren naar andere kinderen, ze spelen hetzelfde spel. We leren kinderen participeren door middel van spel en vaste rituelen. We gebruiken hiervoor dagritme kaarten voor kinderen tussen 4-8 jaar. Door deze herkenbaarheid zien we dat kinderen zich op hun gemak gaan voelen: ze spelen en ontdekken en laten zien en horen of ze iets leuk vinden of niet.
- In het wenproces krijgt het ophaalmoment extra aandacht: we vertellen ouders hoe de dag was voor het kind.
- Ruimte voor de tijd die het kind daarvoor nodig heeft en aansluiten bij de signalen van het individuele kind is onze belangrijkste insteek. We kijken en luisteren met aandacht naar elk kind en letten op de verbale en non-verbale signalen. De kwaliteit van deze basisinteractie is belangrijk en daarom geven we deze veel aandacht.
- Pedagogische medewerkers worden regelmatig gefilmd tijdens hun werk met kinderen en deze beelden worden gezamenlijk besproken.

- We vinden het belangrijk dat er een open en ontspannen sfeer is voor kinderen en medewerkers. In onze omgang met kinderen reageren we open en positief op alles wat kinderen doen. We leren hen hun emoties te uiten: humor, plezier en verdriet delen met elkaar draagt bij aan een “thuisgevoel”.
- Het kan ook zijn dat het kind even niets van de pedagogisch medewerker wil hebben. Hierdoor kan een pedagogisch medewerker ervoor kiezen om het kind even te laten gaan en het pas bij zich te nemen als het weer open staat voor contact. Wel zal de pedagogisch medewerker in de buurt blijven. Ze zal proberen het kind te troosten, af te leiden en te betrekken bij de andere kinderen van de groep. Om een moeilijk wenkind te troosten kan bijvoorbeeld een knuffel of doekje van thuis goed helpen. Het kind heeft dan iets herkenbaars.

## 5.10 Mentorschap

Elke pedagogisch medewerk(st)er let op een aantal kinderen in het bijzonder. Zij is de mentor van deze kinderen. De mentor volgt hoe een kind zich ontwikkelt. De mentor zorgt ervoor dat speciale wensen rond de opvang bij alle pedagogisch medewerk(st)ers bekend zijn. Indien nodig regelt de mentor dat er afspraken gemaakt worden met betrekking tot begeleiding van het kind. Tevens bewaakt de mentor de voortgang hiervan. Indien er bijzonderheden zijn, is de mentor het eerste aanspreekpunt. De mentor bouwt een vertrouwensrelatie op met de ouders en kind. Op de buitenschoolse opvang is de mentor zowel aanspreekpunt voor de ouders als voor het kind. De mentor is direct betrokken bij de opvang van het kind. Ouders worden tijdens het intakegesprek op de hoogte gebracht wie de mentor van uw kind is.

Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met (externe) professionals, zoals leerkracht en/of IB-er van de basisschool (met toestemming van de ouder(s)).

### Wisselen mentor

De mentor volgt het welbevinden en de ontwikkeling van het kind en verkrijgt deze informatie ook van de andere betrokken pedagogisch medewerkers en eventueel leerkrachten van de basisschool. Hiertoe heeft de mentor overleg met het team van pedagogisch medewerkers en de leidinggevende(n), waarin het welbevinden van individuele kinderen, hun gedrag en ontwikkeling en de groepsinteracties centraal staan, de mentor brengt hierover verslag uit aan de ouders en andere collega's. Op deze manier stemt het team met elkaar af hoe het kind het beste begeleid kan worden in zijn ontwikkeling en er zo goed mogelijk kan worden ingespeeld op de behoeften van het kind. Bij doorstroom naar een andere groep worden ouders bij de kennismaking op de nieuwe groep geïnformeerd over de nieuwe mentor van het kind. Ook ontvangen de ouders via KDV net een bericht met de naam van de nieuwe mentor van hun kind. Omdat de mentor de meeste informatie heeft over "haar" kinderen kan zij bij uitstek met ouders meedenken over opvoedkundige vragen.

#### Taken van de mentor

- De mentor doet het intakegesprek/kennismaking op de groep.
- Welbevinden van het kind bewaken. Wenperiode evalueren met ouder en vastleggen.
- Gemaakte afspraken over het kind schriftelijk vastleggen en bewaken.
- Bijhouden van het kinddossier, eventuele wijzigingen in gegevens voor de Stamkaart doorgeven aan de leidinggevende. Controle Stamkaart, medicijnverklaring, bijzonderhedenlijst, voedingslijsten en observaties.
- observeert het kind en maakt een observatieverslag. Na afloop gaat de mentor hierover in gesprek met de ouder, maakt een plan voor het kind en voert de acties uit om naar de doelen te werken die de mentor voor het kind heeft opgesteld.
- Zorg dragen voor het materiaal van het kind op de groep (zoals luizensakken), zie “Checklist Mentorschap”.
- Eerste aanspreekpunt voor ouders met betrekking tot de dagelijkse gang van zaken rondom het kind.
- Het uitvoeren van de jaarlijkse kind tevredenheidonderzoek.
- Een coördinerende rol bij (langdurig) medicijngebruik.
- Bij beëindiging van de opvang, houdt de mentor een exitgesprek(je) met de ouders en kind en geeft eventuele bijzonderheden door aan de locatiemanager.
- Het registreren van observaties in KIJK en het wekelijks bewaken van de KIJK observaties, die ingevoerd zijn door collega’s.

## 5.11 Accommodatiebeleid

Het pedagogische klimaat en de werkwijze binnen onze Buitenschoolse opvang wordt in de eerste plaats bepaald door de mensen die er werken; zij geven gezamenlijk vorm aan onze pedagogische visie. Het gebouw, de buitenspeelruimte en de inrichting van die ruimten spelen daarbij een belangrijke voorwaardenscheppende rol, dit is volgens onze visie de derde pedagoog. De inrichting (kleurgebruik, indeling, keuzes van materiaal) wordt bepaald door onze visie op kinderopvang. We sluiten daarbij zoveel mogelijk aan bij de belevingswereld van onze kinderen. Het is belangrijk voor de gezondheid en ontwikkeling van een kind dat het regelmatig kan spelen in de buitenlucht. Bij slechte weersomstandigheden wordt een alternatieve activiteit aangeboden. Bij mooi weer worden er buiten activiteiten met bijv. water georganiseerd voor de kinderen. Wij maken gebruik van de aangrenzende speeltuin. Als het aan natuurlijke schaduw ontbreekt, creëren we plekken met schaduw. Voor de buitenschoolse opvang geldt dat er per kind minimaal 3,5 vierkante meter bruto oppervlak in de groepsruimte beschikbaar dient te zijn. Ook moet er een toegankelijke, vaste en passend ingerichte ruimte zijn speciaal voor naschoolse bezigheden van kinderen. Wij hebben een royale aangrenzende buitenruimte voor de buitenschoolse opvang. Als de pm-ers naar buiten willen met de kinderen kunnen zij naar de nabijgelegen speeltuin lopen, wij nemen een voor de kinderen veilige route .



## Openbare ruimtes

Wij hebben afgesproken dat kinderen niet zonder toezicht buiten mogen spelen. Kinderen vanaf 8 jaar mogen met schriftelijke toestemming van ouders alleen spelen in de aangrenzende speeltuin.

## Sanitaire ruimtes

De toiletten bevinden zich in een aparte ruimte welke d.m.v. 3 (goed herkenbare) deuren afgescheiden zijn van de basisgroepen en zijn vrij en eenvoudig bereikbaar voor zowel de aanwezige kinderen en de pedagogische medewerkers.



## 5.12 Belonen en corrigeren

### Belonen

Binnen ChillKids vinden wij het belangrijk om pro-sociaal gedrag aandacht te geven. Door middel van complimenten te geven aan de kinderen. Vervolgens krijgen ze dan ook een korte uitleg wat ze goed hebben gedaan. Kiezen voor goede keuze à waardering. "Wat fijn dat je zo goed hebt opgeruimd, daar word ik blij van". Inzoomen op wat je wel wilt zien. De waardering dus erg laten merken, maar wel gemeend op dat moment, niet als tool gebruiken omdat dat werkt. Ook kan er een high-five worden gegeven of een "box" waarbij twee vuisten tegen elkaar aan tikken. Daarnaast hebben wij de digitale tool van ClassDojo die wij kunnen inzetten om kinderen te belonen. Onderzoek wijst het volgende uit: als je kinderen stimuleert in het goede gedrag nemen andere kinderen het ook over.

### Corrigeren

Voor ieder kind is het belangrijk om te weten wat de grenzen zijn. Bij gevaar voor het kind zelf en/of gevaar voor andere kinderen zullen wij het kind corrigeren, ook als het kind ongewenste omgang toont corrigeren wij het kind. Het corrigeren gebeurt door vriendelijk, duidelijk en consequent optreden van de pedagogisch medewerkers. Wij houden er rekening mee dat dit een leerproces is voor een kind. We observeren het gedrag en proberen te achterhalen wat er in het kind omgaat en waar het gedrag vandaan komt.

Wij leggen het kind uit waarom het gedrag ongewenst is. We vinden het belangrijk daarbij altijd kort en duidelijk uit te leggen wat zijn gedrag ongewenst maakt, en dat niet het kind zelf ongewenst is. Daarbij gebruiken we de ik-benoeming, zodat voor het kind duidelijk is wat er verwacht wordt.

Wij corrigeren op deze volgorde: we benoemen het gedrag dat wij zien, vervolgens vertel je wat dat met jou doet als pm-er of een ander tenslotte benoem je het gewenste gedrag.

B.v. 'Ayoub' ik zie dat je op de bank staat, ik vind dat eng omdat je kan vallen, ik wil dat je gaat zitten op de bank.

Wij vinden ingrijpen noodzakelijk als:

- Een situatie te gevaarlijk wordt;
- Er wordt gevochten;
- Er te ongelijke partijen betrokken zijn;
- Een ander beledigt wordt in de identiteit
- één van de partijen overstuur raakt;
- Als het de omgeving te veel beïnvloed ( bijv. lawaai tijdens een boekje voorlezen);
- iets wordt vernield.

Als kinderen in een conflictsituatie komen, grijpen we, naar gelang de ontwikkeling vordert, niet direct in. We stellen de kinderen in staat de situatie zelf op te lossen. Dit is belangrijk in de ontwikkeling naar zelfstandigheid.

Wij overleggen onderling hoe er met belonen en corrigeren wordt omgegaan, zodat wij op alle groepen consistent kunnen zijn in de aanpak. We laten ouder weten hoe er met belonen en corrigeren wordt omgegaan en in specifieke situaties overleggen we met hen over een aanpak. We gaan hier consequent mee om. Als iets de ene keer wel mag en de andere keer niet, is het voor een kind onduidelijk waar grenzen liggen. Het leren kennen van de grenzen is nodig voor het scheppen van duidelijkheid. Dit zorgt voor emotionele veiligheid.

### 5.13 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De wettelijke verplichting voor de branche kinderopvang om een meldcode te hanteren en het gebruik ervan te bevorderen, heeft tot doel beroepskrachten te ondersteunen in de omgang met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Daarnaast is een wettelijke meldplicht ingevoerd voor een vermoeden van geweld- of zedendelict jegens een kind door een medewerker. Dit betekent dat een houder van een kinderopvangorganisatie vanaf 1 juli 2013 wettelijk verplicht is om contact op te nemen met een vertrouwensinspecteur als over aanwijzingen beschikt wordt dat een collega een geweld- of zedendelict begaat of heeft begaan en een kind hiervan het slachtoffer is. Vanaf 1 januari 2019 is het daarnaast verplicht om binnen de meldcode te werken met een afwegingskader.

Naast deze wettelijke aspecten spelen binnen kinderopvangorganisaties andere aspecten in relatie tot onderlinge verhoudingen, zoals seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

ChillKids werkt met de meldcode. De meldcode biedt professionals een richtlijn hoe te handelen bij signalen en vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Hier volgen de pedagogische medewerkers jaarlijks trainingen voor. Er is op locatie ook een aandachtsfunctionaris aanwezig. Een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling is verantwoordelijk voor de uitvoering van de implementatie van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze functionaris coördineert het signaleringsproces, de verwijzing en zorg rondom het kind en het gezin bij een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast is de aandachtsfunctionaris vraagbaak voor de andere medewerkers en geeft advies over de aanpak van kindermishandeling, zowel beleidsmatig als uitvoerend. Het stappenplan van de meldcode is terug te vinden in ons protocol Kindermishandeling, grensoverschrijdend gedrag. Als team van ChillKids zijn we verantwoordelijk voor het effectief reageren op signalen van kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag. Als wij een vermoeden hebben dat een cliënt mogelijk slachtoffer is van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, dan handelen wij zoals beschreven staat in de 'Meldcode'.

Als u als ouder een geen pluis gevoel hebt. Of u hebt aanwijzingen dat een werknemer of werkgever seksueel of ander geweld gebruikt tegen een kind dan kunt u contact opnemen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur kan u adviseren over het doen van aangifte. Het team van vertrouwensinspecteurs bij de Inspectie van het Onderwijs is tijdens kantooruren te bereiken op het telefoonnummer 0900-1113111.

## 6. Praktische zaken

---

### 6.1 Contacten met ouders

Wij vinden het erg belangrijk dat de PM-ers en de leidinggevende goed contact met de ouder hebben. De basis hiervoor wordt al bij het intakegesprek gelegd. Daarom zorgen we ervoor dat we hier de tijd voor nemen. Voor de PM-ers is het belangrijk te weten hoe het thuis, voorafgaand aan de opvang, gegaan is, zodat zij daarop kunnen inspelen. Ook over belangrijke veranderingen in de thuissituatie (bijvoorbeeld een broertje of zusje op komst, verhuizing, overlijden van familielid, of echtscheiding) worden PM-ers graag op de hoogte gebracht, omdat dit vaak voor het kind ingrijpende gebeurtenissen zijn. Voor de ouder is het belangrijk om te weten hoe de dag van het kind verlopen is. De PM-ers proberen hier aan het einde van de dag voldoende tijd voor te maken. Informatie kan tijdens de opvangdagen uitgewisseld worden wanneer ouder het kind komt ophalen.

Daarnaast maken wij gebruik van een ouder app "KDV net" ouders kunnen hier het verloop van de dag van hun kind in teruglezen Meer uitleg over gesprekken met de ouder is terug te vinden in het 'Pedagogisch werkplan'.

De Oudercommissie



### 6.2 Oudercommissie

De taak van de oudercommissie is het behartigen van de belangen van de ouders.

Minimaal twee en maximaal vijf ouders van kinderen die op de buitenschoolse opvang geplaatst zijn, maken deel uit van de oudercommissie. De oudercommissie komt jaarlijks 2 keer bij elkaar om te vergaderen samen met de leidinggevende van de organisatie. Als er een ouder lid wil worden van de oudercommissie dan dient de ouder dit aan te geven bij de leidinggevende. Die kan vervolgens kijken of er plaats is op de organisatie.

## De oudercommissie:

- Denkt mee over het Pedagogisch beleid van de BSO.
- Kan gevraagd of ongevraagd, advies geven aan de leidinggevende of de directie.
- Heeft geen beslissingsbevoegdheid, maar heeft een verzwaard adviesrecht op diverse punten, als het pedagogisch beleid, veiligheid en gezondheidsbeleid. Op de BSO willen wij graag oudercommissies die actief meedenkt met de leiding over het dagelijkse beleid. Wel vergaderen we gezamenlijk. Voor vragen of aanmelden is onze huidige oudercommissie te bereiken via [oudercommissie@chillkids.nl](mailto:oudercommissie@chillkids.nl) of [oc@chillkids.nl](mailto:oc@chillkids.nl)

## 6.3 Oudergesprekken

Op de BSO vinden 2 keer per jaar tien minuten gesprekken plaats, vanaf de leeftijd van 8 jaar is het wenselijk dat het kind aanwezig is bij dit gesprek. Het gesprek gaat immers over het kind en zo leert het kind verantwoordelijkheid te nemen over het eigen gedrag. De PM-ers bereiden elk gesprek voor aan de hand van observaties uit KIJK! en algemene observaties. Een verslag van het gesprek wordt bewaard bij de kindgegevens. Vanzelfsprekend kunnen zowel kinderen, ouders als PM-er op ieder gewenst moment het initiatief tot een gesprek nemen. De PM-ers hebben op de groep een logboek. Naast praktische punten worden in dit logboek ook pedagogische aandachtspunten geïnventariseerd. Urgente aandachtspunten worden uiteraard direct aan de ouders en andere belanghebbende binnen de organisatie medegedeeld. Belangrijke aandachtspunten worden via de groepsmail uitgewisseld. De kinderen worden periodiek besproken in de werkoverleggen en zo nodig zullen er bij twijfel of zorgen stappen worden ondernomen. Zoals contact met de leerkracht of ib-er van de school en/of een observatie door de pedagoog. Eventueel wordt een hulpprogramma ingezet als uit de resultaten van de observatielijst blijkt dat een kind op een bepaald gebied extra aandacht nodig heeft. De kleuter wordt op een praktische, speelse manier ondersteunt. Ook wordt er gewerkt met bepaalde vragenlijsten waarin ontwikkelingsvraagstukken kunnen worden verhelderd of een stappenplan kan worden bepaald. Uiteraard worden bijzonderheden besproken met ouders. Naar aanleiding van een exitformulier (die u meekrijgt met retourenveloppe) kunt u aangeven hoe u de opvang heeft ervaren.

## 6.4 Ouderavond

Er worden elk jaar twee ouderavonden georganiseerd. Afhankelijk van het onderwerp van de avond zal er een gastspreker worden uitgenodigd, een interactieve workshop gegeven worden en zal de mogelijkheid bestaan om ervaringen uit te wisselen. Bovendien worden ouders in de gelegenheid gesteld vragen te stellen.

## 6.5 Digitale nieuwsbrief

Om de ouders op de hoogte te houden van alle veranderingen en gebeurtenissen BSO Chillkids geven we door middel van een nieuwsbrief informatie. Deze digitale brief bevat naast een aantal vaste onderwerpen (personeel, jaarfeesten, activiteiten) informatie over actuele zaken die de opvoeding van kinderen betreffen. De digitale nieuwsbrieven ontvangen alle ouders 4 keer per jaar per mail. Ook zullen er papieren versies van de laatste nieuwsbrief op de locaties liggen.

## 6.6 Digitale registratie

Ouders worden via KDV net betrokken bij de belevenissen van hun kind op de BSO. Dit is een online afgesloten omgeving, waar o.a. nieuwsbrieven, facturen en jaargaven terug te vinden zijn. Maar er is meer. Pedagogisch medewerkers houden via KDV net de registraties rondom eten, drinken, slapen en overige activiteiten bij. Daarnaast worden er regelmatig foto's geplaatst van het kind. Van deze foto's kan op ieder gewenst moment een fotoboekje uitgeprint worden als herinnering voor later. Met KDV net ouder app vinden ouders alles op één plek, dat is wel zo overzichtelijk!

Belangrijke documenten, zoals protocollen en medische informatie van kinderen, moeten op de werkvloer snel beschikbaar zijn. In KDV net worden alle belangrijke documenten centraal en beveiligd opgeslagen en zijn voor de pedagogisch medewerkers direct beschikbaar op de laptop. Wij beseffen dat niet alle ouders beschikken over bovengenoemde communicatiemiddelen, daarom vervangt dit niet het papierwerk op de groep.

## 6.7 Korte beschrijving van de dag

De kinderen worden door ons van school gehaald. Op lange bso dagen komen de kinderen ongeveer om 13.00 binnen en mogen tussen 13.30 en 14.30 aan tafel voor een warme maaltijd. Vervolgens wordt er besproken waar de kinderen behoefte aan hebben tijdens hun aanwezigheid op de opvang. Iedereen kan hier een vrije keuze in maken. Het is ten slotte hun eigen vrije tijd! Uiteraard zullen wij diverse activiteiten aanbieden om hieruit een keuze te kunnen maken. Indien nodig/gewenst kan er ook huiswerkbegeleiding aangeboden worden.

Van 16.00 tot 17.00 mogen de kinderen aanschuiven voor een broodmaaltijd of dergelijken. In het dagschema houden wij rekening met ruime etenstijd van een uur. Dit is om de kinderen ruimte keuze te geven, zo hoeven wij niet op elkaar te wachten aan tafel en kunnen zij ervoor kiezen om een activiteit af te maken of aan tafel te gaan. In het voedingsbeleid staat beschreven hoe wij omgaan met het aanbieden van voeding op verschillende dagen. De pedagogische medewerkers ruimen de ruimte samen met de kinderen op en bespreken hoe de dag is geweest. Voor een uitgebreide beschrijving van de dag verwijzen wij naar het dagschema in ons werkplan.

Afhankelijk van het weer biedt BSO Chill kids de mogelijkheid dat de kinderen dagelijks buiten kunnen spelen. Dit kan o.a. op de aangrenzende buitenspeelplaats van meer dan 1000 m<sup>2</sup> of op de openbare speelplaats schuin tegenover BSO Chill Kids (c.a. 30 meter lopen/1 minuut lopen)

BSO binnen Chill Kids moet voor de kinderen voelen als een tweede thuis. Zelf indelen van vrije tijd, leuke activiteiten en gezelligheid van leeftijdsgenootjes.

De aanwezigheid van bekende leeftijdsgenootjes heeft een positief effect op de ontwikkeling

van kinderen. Een vertrouwde groep geeft een gevoel van veiligheid en bevordert de kwaliteit van het samenspel. Kinderen leren spelenderwijs veel sociale vaardigheden: samen spelen, samen speelgoed delen, op elkaar letten en voorzichtig zijn met elkaar.

## 6.8 Stagiaires

In het welzijnswerk is het van belang dat er nieuwe deskundige instroom komt op de arbeidsmarkt waar ook anderen van kunnen leren. Wij dragen graag bij aan de ontwikkeling van deze personen. De inzet van stagiaires maakt het mogelijk om meer deskundigheid in huis te halen (nieuwe kennis), en meer activiteiten te organiseren. Stagiaires zijn ten alle tijden boventallig. Daarom biedt BSO Chill Kids stagiaires de mogelijkheid om binnen de organisatie hun opleiding met succes af te ronden.

## 6.9 Afspraken met betrekking tot omgang, verantwoordelijkheden en betrokkenheid

- \*Omgang: De stagiaire heeft een gelijkwaardige omgang met collega's. In de eerste weken stelt de stagiaire zich persoonlijk voor aan ouders en collega's. Tevens hangt hij/zij bij de deur van de groep een foto met tekst waarin hij/zij zichzelf voorstelt, dit wordt ook geplaatst in de eerst volgende nieuwsbrief.
- \* Beroepsgeheim: Voor afspraken omtrent gedragsregels kan de stagiaire de beroepscode raadplegen. Als de stagiaire voor schoolopdrachten gebruik wil maken van foto's of namen van kinderen, dient de stagiaire hiervoor, toestemming aan de ouders te vragen. Er mag in schoolopdrachten vrij met fictieve namen worden gewerkt.
- \* Verantwoordelijkheid: Om ook echt iets te kunnen leren, krijgt de stagiaire de nodige verantwoordelijkheden, met daarbij de ruimte voor het stellen van vragen en het uitvoeren van taken.
- \* Betrokkenheid: De stagiaire wordt betrokken bij het team. De stagiaire is niet aanwezig tijdens het teamoverleg, tenzij dit vanuit de opleiding voor het maken van een opdracht nodig is. Wel wordt de stagiaire door de praktijkbegeleider op de hoogte gehouden van relevante informatie besproken tijdens teamoverleggen. De praktijkbegeleider houdt bij het overdragen van deze informatie rekening met de wet op de privacy.
- \* Oudercontacten: De schriftelijke overdracht, observaties en het voeren van oudergesprekken worden niet door de stagiaire gedaan. Wanneer dit voor een opdracht vanuit de opleiding wordt vereist, zullen deze werkzaamheden i.o.m. en onder toezicht en begeleiding van de praktijkbegeleider worden uitgevoerd. Voorafgaand wordt er toestemming aan de desbetreffende ouders gevraagd. Telefonische contacten mogen alleen door de stagiaire worden gevoerd indien er vooraf toestemming is gegeven door de praktijkbegeleider
- \* Uitstapjes met kinderen: Tijdens uitstapjes met kinderen wordt de stagiaire als boventallig ingezet.
- \*Er wordt van de stagiaire verwacht dat deze veilig, hygiënisch en ergonomisch werkt

## 6.10 Voedingsbeleid

Chill Kids vindt het belangrijk om kinderen gezonde voeding aan te bieden en dat zij gezond (leren) eten. Het voedingsplan is gebaseerd op adviezen van het Voedingscentrum en het consultatiebureau. Met gezond eten is variatie en regelmaat erg belangrijk, daarom hebben wij een voedingsschema om op gezette tijden te eten en goed te kunnen variëren. Wanneer je werkt op de BSO bestaat een groot deel van je baan uit het aanleren van gezonde gewoontes. Je neemt immers de zorg voor het kind tijdelijk over van de ouders. Kinderen leren van de pedagogisch medewerker het goede voorbeeld en ze kunnen ouders bijstaan in de opvoeding. Tijdens de intake informeren wij de ouders ook over onze gezonde traktatiebeleid.



## 7. Observeren met KIJK!

De pedagogisch medewerkers hebben een signalerende rol, ten aanzien van de ontwikkeling van het kind. Wij observeren dagelijks om zicht te houden op de ontwikkeling van elke kind, maar ook op de groep. Zo kunnen wij inspelen op deze ontwikkeling en stimuleren hierin. Zo vormen wij inzicht in de ontwikkeling over een langere periode.

- Wij observeren gedurende verschillende momenten op een dag zoals: Momenten die betekenisvol zijn. Bijvoorbeeld: een kind die zich inspant om een doel te behalen met de hele groep voor ClassDojo.
- De situatie maakt interactie tussen kinderen, de pm-er en de omgeving mogelijk. Bijvoorbeeld: een bliksemstraal wat het kind angstig maakt, ingaan op de emoties, maar ook een gesprek over hoe bliksem ontstaat.
- De situatie is open, veilig en vertrouwd. Bijvoorbeeld: spelen in de hoeken.
- In de situatie zijn ontwikkelingsaspecten zowel in samenhang als afzonderlijk waar te nemen. Bijvoorbeeld: bijvoorbeeld een kind dat zijn turntalent laat zien aan de andere kinderen (zelfvertrouwen en grote motoriek).

Wij maken dagelijks aantekeningen van de observatiemomenten deze verwerken wij in KIJK!, zo kunnen wij het activiteitsaanbod afstemmen op de ontwikkelingsfase van het kind. Naast de observatie van de spontane momenten observeren wij ook wekelijks volgens de planning een specifiek ontwikkelingsgebied, in deze week zoomen wij in op één ontwikkelingsgebied bij elk kind. Wij hebben hiervoor een halfjaar schema zo komen alle ontwikkelingsgebieden aan bod. Roept de ontwikkeling van het kind vragen op, dan wordt dit na observaties, overleg met collega's, besproken met de ouders en stellen wij indien nodig samen met mede opvoeders een plan van aanpak op. Eventuele ontwikkelingsachterstanden, vermoeden van stoornissen worden op deze manier vroegtijdig gesignaleerd. We zijn geregeld in overleg met partners als het basisonderwijs, het consultatiebureau, logopediste en kinderfysiotherapeut om zo tot een juiste signalering en zo tot een juiste aanpak te komen.





## 8.1 BSO Interne klachtenprocedure.

Dat wil zeggen dat iedere klacht volgens interne richtlijnen wordt behandeld. Deze richtlijnen worden hieronder toegelicht. U kunt mondeling een klacht melden aan iedere medewerker van Chill Kids. Een mondelinge melding wordt geregistreerd en afgehandeld door degene aan wie de klacht is gemeld. Indien dit niet naar uw tevredenheid is gebeurd kunt u overwegen een schriftelijke klacht in te dienen. De schriftelijke klacht wordt voorgelegd aan de locatiemanager of aan de directie. Wij zullen deze klacht zorgvuldig onderzoeken. Tijdens de behandeling van uw klacht houden we u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengen wij u hiervan zo spoedig mogelijk van op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Het oordeel op de klacht zal met redenen omkleed worden. De schriftelijke klacht dient in ieder geval uw eigen naam en adresgegevens te bevatten en, indien van toepassing, de naam van de bij de klacht betrokken personen. In de brief zien wij graag een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en/of gedragingen waarover wordt geklaagd. Het wordt zeer op prijs gesteld als een voorstel voor een oplossing van de klacht wordt gedaan. Als u het niet eens bent met de afhandeling van de schriftelijke klacht kunt u dit binnen een termijn van zes weken bekend maken bij de directie van Chill Kids.

## 8.2 Externe klachtenprocedure

In het geval dat eerdergenoemde opties geen tevredenheid bieden kunt u kiezen voor een externe procedure. Daarvoor zijn wij aangesloten bij de geschillencommissie. U kunt zich ook rechtstreek wenden tot de geschillencommissie. De Klachtenloket Kinderopvang behandelt klachten van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra. Meer daar over kunt u vinden op <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>  
Te bereiken op telefoonnummer: 0900-1877 Op werkdagen van 10.00 tot 16.00 uur.

### Het Slotwoord:

Dit pedagogisch beleid moet gezien worden als een leidraad die, in de loop van de tijd en door veranderende inzichten, kan worden aangevuld en/of bijgesteld. Om het pedagogisch handelen zo optimaal mogelijk te laten zijn is deze verder uitgewerkt in een werkplan en zal deze regelmatig binnen de teamvergadering worden besproken en tijdens een oudercommissie bijeenkomst.